

2012年5月16日

@ YMC サーバーサービス利用者 各位

株式会社アット・ワイエムシー

メール遅延に関するご報告

平素より、弊社サーバーサービスをご利用頂きまして誠にありがとうございます。

5月14日(月)、及び5月15日(火)に発生致しました「メール遅延」につきまして、下記の通りご報告致します。

記

1. 障害発生及び復旧日時

2012年 5月14日(月) 10時00分頃 ~ 2012年 5月14日(月) 19時00分頃
2012年 5月14日(月) 23時00分頃 ~ 2012年 5月15日(火) 18時00分頃

2. 影響範囲

以下のお客様が対象となります。

- ・ メールウィルス除去サービスをご利用のお客様
- ・ マネージドサーバー及びカスタムサーバーをご利用の一部のお客様
- ・ 共用サーバーをご利用のお客様
(ただし、YSシリーズをご利用のお客様は対象外となります)

3. 障害内容

メールを送信する際に、エラーメッセージが表示されて送信できないか、もしくは送信したメールが遅延して相手先に届く状態となっておりました。

4. 障害原因

弊社サーバーサービスをご利用の一部のお客様にて作成されたアカウントが不正利用され、大量のメールが送信されたことにより、弊社にて管理しておりますメールウィルス除去サーバーに大きな負荷がかかったため、メールの配送遅延が発生しておりました。

5. 弊社での対応

大量のメールを送信する際に利用されたと思われるメールアカウントを特定し、当該メールアカウントのパスワードを変更致しました。

また、大量にメールを送信したものと思われるホスト(接続元)、及び海外からのアクセスと思われるIPアドレスからの接続を拒否するよう、アクセス制限を行わせて頂きました。

6. 今後の対策について

今回のように大量のメール送信が行われた場合でも、お客様への被害を最小限に抑えるべく、短時間に大量のメールが送信された場合や送信頻度が高い場合の送信制限を強化致します。

さらに、外部からのアクセス状況につきましても監視体制を強化し、不正なアクセスと思われるものにつきましては、アクセス制限を行うように致します。

また、今回の件につきまして、弊社メールウィルス除去サーバーやお客様のサーバー(WEBサーバー及びメールサーバー)のログを確認致しましたが、不正なアクセスは確認できなかったため、以下の条件がすべて揃ったことにより、メールアカウントのパスワードが漏洩し、大量のメールが送信されたことが考えられます。

- ・お客様にて作成したアカウントに対し、第三者にて類推しやすいパスワードを設定している。
(例えば「数字のみ」「辞書に掲載されている単語」など)
- ・設定しているパスワードの文字数が少ない。
- ・第三者にて、パスワード解析ツール等を利用することにより、アカウントとパスワードの組み合わせが特定された
(あらゆる文字列の組み合わせを作成し、総当たりで設定したパスワードと一致するかを試す方法で、一般的に「ブルートフォース攻撃」と呼ばれます)
- ・お客様にてご利用中のパソコンにウィルスが侵入し、パスワードが漏洩した。

大変恐縮ではございますが、今回の障害対策ならびにサーバーサービスの安定運用のため、お客様にて以下の対策を行って頂きますようご協力お願い致します。

- 1) 不要なメールアカウントの削除
- 2) 定期的なパスワード変更ならびにパスワードの見直し
- 3) 定期的にご利用中のパソコンのウィルスチェック及び、ウィルス定義の更新を行う。

このたびは、長時間にわたりメール遅延が発生したことにより、お客様に対して多大なるご迷惑をお掛け致しましたことを、深くお詫び申し上げます。

以上